



ELEMENTI ESSENZIALI DEL PROGETTO

TITOLO DEL PROGETTO: OrientaUNISTRAS13

SETTORE E AREA DI INTERVENTO:

Settore: Educazione e Promozione culturale

Area di intervento E. 11: Sportelli informa (Orientamento, Management Didattico, Accoglienza delle persone con disabilità, Tutorato, Job Placement, Servizi agli Studenti, Internazionalizzazione, Servizio Civile)

OBIETTIVI DEL PROGETTO:

Il presente progetto, coerentemente con la Legge 64/2001, assume come finalità generale lo sviluppo della formazione civica, sociale, culturale e professionale dei giovani che svolgeranno il Servizio Civile. Per questo motivo non solo la formazione (generale e specifica), ma anche l'intero corpo delle attività previste sono immaginati come un unico percorso trasversale di formazione valoriale e di apprendistato, teso a concretizzare una esperienza di cittadinanza, solidarietà, comunità ed impegno.

L'obiettivo generale del progetto è di favorire l'avvicinamento degli studenti all'istituzione universitaria e ai servizi di e-government, contribuire allo sviluppo locale del territorio migliorando i servizi di relazione al pubblico, di informazione sui diritti e doveri dei cittadini, sui servizi di accoglienza e di diritto allo studio dei soggetti più deboli del tessuto sociale locale, nonché di favorire il miglioramento delle attività di comunicazione ed informazione dell'Università. Saranno sviluppate nuove strategie volte al potenziamento e miglioramento delle attività di orientamento (in entrata, in itinere e in uscita), tutorato, job placement e di politiche studenti, counseling, programmazione e promozione di attività didattico-culturali, supporto agli studenti in mobilità europea ed internazionale, servizio civile, ecc.

I volontari coadiuveranno i diversi operatori dell'Università nel potenziamento dei servizi di informazione, comunicazione, accoglienza e diritto allo studio in favore degli studenti e delle loro famiglie, supportando e concorrendo alle attività di comunicazione ed informazione dell'istituzione.

Tramite le attività di Servizio Civile, i Volontari potranno inoltre favorire l'incremento qualitativo e quantitativo dei servizi erogati dall'Ente in termini di:

- comunicazione interna tra le diverse strutture dell'Ateneo;
- comunicazione esterna (verso gli studenti; verso i diversi utenti che si recano presso le strutture dell'Università per Stranieri di Siena per accedere ai molteplici e differenziati servizi da essa erogati; verso altri enti pubblici e privati; comunicazione di massa);
- incremento dei servizi relativi all'accoglienza e l'integrazione degli studenti stranieri e con disabilità.

CRITERI DI SELEZIONE:

Fase di selezione

I candidati, come previsto dal Dipartimento della Gioventù e del Servizio Civile Nazionale, dovranno attenersi alle indicazioni fornite dall'Università per Stranieri di Siena in ordine ai tempi, luoghi e modalità di svolgimento delle procedure selettive.

La convocazione ai colloqui dei candidati verrà effettuata attraverso la pubblicazione delle informazioni sul sito web dell'Università (www.unistrasi.it).

L'Università provvederà ad elaborare e trasmettere le graduatorie secondo quanto previsto dalla normativa vigente del Servizio Civile.

Metodologie e tecniche utilizzate

Il seguente sistema di valutazione è finalizzato ad individuare procedure, criteri e modalità che garantiscano processi selettivi efficaci e trasparenti dei Volontari che andranno in servizio.

Il punteggio massimo che un candidato può ottenere è di 110 punti, così ripartiti:

- Scheda di valutazione colloquio: max 60 punti.

- Pregresse esperienze, titoli di studio, esperienze aggiuntive non valutate in precedenza ed altre conoscenze: max 50 punti.

Il colloquio si intende superato solo se il punteggio finale è pari ad almeno 36 punti.

In caso di punteggio inferiore a 36/60 non si procederà alle valutazioni successive.

Commissione

L'Università nominerà una commissione giudicatrice che espletterà la selezione dei titoli e curerà l'effettuazione dei colloqui presso l'Università per Stranieri di Siena.

La graduatoria finale sarà pubblicata sul sito dell'Università (www.unistrasi.it) nella pagina dedicata al Servizio Civile.

Titoli valutabili per i candidati (max 50 punti)	Punteggi
Pregresse esperienze lavorative e/o volontarie presso l'Ente che presenta il progetto o, in alternativa, esperienze in settori di impiego analoghi a quelli a cui si riferisce il progetto.	Max 6 punti (0,25 punti per ogni mese o frazione di mese superiore a 15 giorni)
Esperienze di studio all'estero (Master, programmi linguistici, Erasmus+, SVE o programmi culturali simili)	Max 6 punti (0,25 punti per ogni mese o frazione superiore a 15 giorni)
Titoli di studio	
Laurea Triennale (ivi compresi i titoli conseguiti all'estero e dichiarati equipollenti)	Max 6 punti
Laurea Magistrale (include: Laurea Magistrale a ciclo unico, Laurea Specialistica, Laurea Specialistica a ciclo unico)	Max 12 punti
Dottorato di Ricerca (al conseguimento del titolo)	1 punto
Diploma di specializzazione	1 punto
Diploma di perfezionamento universitario o Master universitario di durata annuale con esame finale corrispondente a 1.500 ore e 60 CFU	1 punto
Altri Attestati rilasciati da enti di formazione accreditati sul Primo Soccorso, BIs, Antincendio, Protezione Civile, ecc.	Max 2 punti
Corsi di preparazione sulle tematiche del Servizio Civile, Cooperazione Internazionale, Costituzione, Relazioni Internazionali o attinenti ai temi della Pace e della Non Violenza rilasciati da enti competenti in materia.	Max 7 punti

Certificazioni informatiche Si valuta solo il titolo di grado più avanzato di ogni specifico settore ECDL o MICROSOFT	Max 2 punti
Certificazioni linguistiche Si valutano attestati di frequenza e di partecipazione a corsi di lingua straniera con un livello minimo di conseguimento del B1 - Livello QCER B1 punti 0,50 - Livello QCER B2 punti 1 - Livello QCER C1 punti 1,50 - Livello QCER C2 punti 2	Max 6 punti

POSTI DISPONIBILI E SEDI DI SVOLGIMENTO:

Numero dei Volontari da impiegare nel progetto: **8** (senza vitto e senza alloggio)

Sede di Attuazione del progetto	Codice identificativo sede	Comune	Numero di posti disponibili
Università per Stranieri di Siena	121948	Siena	5
URP	122718	Siena	1
Management Didattico	121957	Siena	1
Risorse Umane	122729	Siena	1

ATTIVITÀ DI IMPIEGO DEI VOLONTARI:

Le attività previste possono essere così riassunte:

Attività di front-office:

- accoglienza dell'utenza;
- primo contatto;
- ascolto dell'utente;
- valutazione delle richieste;
- risposta o indicazione del referente;
- distribuzione di materiale informativo;
- registrazione del contatto (tipologia di contatto e di informazione).

Attività di back-office:

- raccolta di informazioni sui settori di interesse;
- produzione di materiale cartaceo.

Attività di call-center:

- attività di primo contatto telefonico;
- ascolto dell'utente;
- valutazione della richiesta;
- risposta o indicazione del referente;
- registrazione del contatto (tipologia di contatto e di informazione).

Attività di comunicazione on-line:

- lettura delle e-mail e/o rilevazione di eventuale modulistica on-line;
- valutazione del contenuto;
- risposta o inoltro al referente;
- registrazione del contatto.

Comunicazione interna ed esterna:

- monitoraggio dei siti internet di interesse studentesco (lavoro, carriere, orientamento, ecc.);

- contatti con le altre strutture dell'Università e predisposizione di schede informative sulle attività dell'Ateneo e sui servizi erogati, con indicazione degli uffici di riferimento, recapiti, orari di apertura al pubblico, ecc.;
- predisposizione di dossier/bacheche per un veloce reperimento delle informazioni in evidenza;
- distribuzione all'utenza del materiale raccolto e/o prodotto;
- attività di data-entry;
- orientamento ed assistenza agli studenti e ai diversi utenti dell'Ateneo nella consultazione delle norme universitarie e nell'utilizzo dei diversi strumenti;
- partecipazione alle attività di disseminazione delle iniziative organizzate dall'Università;
- divulgazione delle informazioni raccolte ed elaborate;
- supporto al portale e ai servizi web di Ateneo;
- collaborazione nell'organizzazione di eventi, convegni, seminari dell'Ateneo;
- ecc.

EVENTUALI REQUISITI RICHIESTI:

Saranno valutati i seguenti Titoli (non obbligatori ai fini della presentazione della domanda):

1. Iscrizione ad un corso di studio nelle seguenti classi di Laurea e Laurea Magistrale (così come indicato da normativa MIUR): LM38 - LM39 - LM37 - LM14 - L12 - L11 - L10;
2. Possesso di Laurea nelle suddette classi;
3. Flessibilità oraria e di partecipazione agli eventi previsti dal progetto;
4. Buona conoscenza dell'Informatica, accertata dal possesso di certificazione ECDL o superiori, o in quanto oggetto di studio;
5. Buone capacità relazionali e di contatto con il pubblico;
6. Competenza in una o più lingue europee (francese, inglese, spagnolo, tedesco) di livello minimo B1, attestata da certificazioni linguistiche o da esami universitari.

CONDIZIONI DI SERVIZIO ED ASPETTI ORGANIZZATIVI:

Numero ore di servizio settimanali dei Volontari, ovvero monte ore annuo: **1.400 ore annue**

Giorni di servizio a settimana dei Volontari: **5**

I Volontari sono tenuti a svolgere le attività a loro assegnate con serietà e riservatezza, collaborando con gli altri operatori presenti e con tutta la comunità dell'Università per Stranieri di Siena.

Essi dovranno inoltre tenere una condotta irreprensibile nei confronti degli utenti, mantenendo la riservatezza su fatti e circostanze riguardanti il servizio e delle quali abbiano avuto notizie durante l'espletamento o comunque in funzione delle stesse.

È richiesta la riservatezza sui documenti e dati visionati, e il rispetto degli obblighi previsti dalla normativa in materia di trattamenti dei dati personali, ai sensi del Regolamento U.E. 679/2016.

In considerazione del contatto diretto e continuo con l'utenza, italiana ed internazionale, sono richieste buone doti di socievolezza, gentilezza e cortesia.

È richiesta, inoltre, una particolare disponibilità ai rapporti interpersonali ed al lavoro di gruppo.

In virtù delle molteplici attività previste, è richiesta la flessibilità oraria e la possibilità che i Volontari possano recarsi presso altre sedi per la partecipazione ad incontri, eventi, seminari ed altre attività formative organizzate nell'ambito del progetto.

I Volontari sono tenuti a rispettare, nell'espletamento delle proprie funzioni, i valori, i principi e le indicazioni contenute nel Codice Etico dell'Università per Stranieri di Siena, emanato con Decreto Rettorale n. 412.11 Prot. 14054 del 2 novembre 2011 (http://www.unistrasi.it/public/articoli/318/Files/codice_etico.pdf).

CARATTERISTICHE DELLE CONOSCENZE ACQUISIBILI:

Competenze Organizzative:

- programmazione delle attività;
- problem solving;
- gestione delle attività di amministrazione e contabilità;
- organizzazione e gestioni di eventi;
- utilizzo di piattaforme e sistemi informatici.

Competenze Relazionali:

- capacità di mediazione;
- gestione dei rapporti interpersonali;
- abilità nel lavoro di gruppo.

Competenze Emozionali:

- capacità di prendere iniziativa;
- capacità decisionali;
- fiducia in se stessi;
- senso di responsabilità;
- propensione al cambiamento e capacità di adattamento ai diversi contesti.

Il progetto, inoltre, prevede l'approfondimento di specifiche competenze professionali, valide al fine di migliorare la corretta realizzazione del progetto stesso e pensate per avere una validità spendibile al di fuori da esso (ed. Corso sulla Sicurezza sui luoghi di lavoro, D.lgs 81/2008).

FORMAZIONE SPECIFICA DEI VOLONTARI:

Nell'ambito delle attività saranno previste **42 ore di Formazione Generale** sulla disciplina del Servizio Civile Nazionale e Universale, e **72 ore di Formazione Specifica** sulle tematiche inerenti alle attività specifiche oggetto del progetto.

Per ulteriori informazioni:

serviziocivile@unistrasi.it